



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446185

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002974-65.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante/apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), é apelada/apelante TAIANE SILVA PAIXÃO e Apelada PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram parcial provimento ao recurso adesivo da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

PEDRO KODAMA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 35341

Apelação n.º 1002974-65.2024.8.26.0482 Processo Digital

Comarca: Presidente Prudente

Apelantes e reciprocamente apeladas: Tam Linhas Aereas S/A (Latam Airlines Brasil) e Taiane Silva Paixão

Apelada: Passaredo Transportes Aéreos

Juiz: Francisco José Dias Gomes

Apelação. Transporte aéreo. Ação declaratória. Empresas aéreas rés que operaram pelo sistema code-share. Relação discutida é de cunho consumerista e todos aqueles envolvidos na prestação do serviço são responsáveis, solidariamente, pelos danos provocados ao consumidor, nos termos do artigo 7º, §único, do estatuto consumerista. Manutenção não programada na aeronave ou condições climáticas desfavoráveis que não excluem, por si só, a responsabilidade de prestar a devida assistência aos passageiros. Dano moral. Ocorrência. Transtorno que foge do mero aborrecimento. Indenização majorada para R\$ 7.000,00, devido a ausência de assistência material e pelo atraso de 21 horas para chegada ao destino. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso da ré desprovido e

adesivo da autora provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 171/174, cujo relatório adoto em complemento, que em ação de reparação civil proposta por fez consignar de seu dispositivo o seguinte: *“Isso posto, julgo PROCEDENTE o pedido para o fim de condenar as requeridas, solidariamente, a pagarem à autora a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), corrigida monetariamente e acrescida de juros legais de mora (Selic menos atualização monetária), tudo a partir da presente data. Condeno as rés no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 20% do valor da causa”*.

Inconformados, apela a ré Tam Linhas Aéreas e recorre adesivamente a autora.

Em seu apelo a ré sustenta que não cometeu ato ilícito, pois embora tenha comercializado a passagem, a responsabilidade é da ré Voepass, pois o trecho era por ela operado. Diz que não tem ingerência sobre a atividade da corré. Fala que não há prova do nexo causal entre sua atividade e o dano sugerido. Conta que o atraso se deu por condições climáticas desfavoráveis e que a companhia lhe realocou em outro voo e forneceu a assistência material necessária. Expõe que não há prova do dano moral indenizável. Requer o provimento do recurso para julgar improcedente o pedido inicial (fls. 177/196).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 197/198).

A autora, em seu recurso adesivo, sustenta que adquiriu passagens com a ré Tam Linhas Aéreas para voo entre São Paulo (CGH) e Presidente Prudente (PPB), com partida no dia 05.10.2023, às 19h. Diz que, o voo que seria operado pela ré Voepass foi cancelado e foi realocada para outro voo no dia 06.10.2023, às 16h55, saindo de Guarulhos. Fala que não recebeu qualquer assistência da ré, pois teve que ficar aguardando informações sobre seu voo durante a madrugada e sem local para descansar. Expõe que ficou mais de 15 horas no saguão do aeroporto e chegou ao seu destino 21 horas após o previsto. Entende que o valor da indenização deve ser majorado para R\$ 10.000,00. Requer o provimento do recurso para majorar a indenização por dano moral para R\$ 10.000,00 (fls. 223/232).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 233/234).

As partes apresentaram contrarrazões (fls. 214/222 e 238/243).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Versa o feito sobre reparação civil.

Respeitado o entendimento do MM. Juiz de primeiro grau, a r. sentença deve ser parcialmente reformada.

Consta da petição inicial que a autora adquiriu passagem aérea para o trecho entre São Paulo e Presidente Prudente, com partida no dia 05.10.2023, às 19h. Diz que, o voo que seria operado pela ré Voepass foi cancelado e foi realocada para outro voo no dia 06.10.2023, às 16h55, saindo de Guarulhos. Fala que não recebeu qualquer assistência da ré, pois teve que ficar aguardando informações sobre seu voo durante a madrugada e sem local para descansar. Expõe que ficou mais de 15 horas no saguão do aeroporto e chegou ao seu destino 21 horas após o previsto. Entende ter sofrido danos morais indenizáveis. Requer a procedência do pedido para condenar as rés solidariamente ao pagamento de indenização por dano moral (fls. 01/12).

Em sua contestação, a ré Voepass afirmando que o voo foi cancelado em razão de manutenção não programada na aeronave, tendo sido realocada para outro voo no dia seguinte às 16h55. Entende que a situação causou mero aborrecimento à autora, insuscetível de acarretar dano moral. Requer a improcedência do pedido inicial (fls. 42/58).

A ré Tam Linhas Aéreas sustenta que o voo foi cancelado em razão das condições meteorológicas apuradas pelos sistemas VAR e Metar. Diz que não praticou ato ilícito, pois forneceu

assistência material. Alega que não há prova do dano moral. Sustenta que o valor da indenização deve ser proporcional, evitando o enriquecimento sem causa. Requer a improcedência do pedido (fls. 91/114).

Pois bem.

Não há controvérsia sobre o cancelamento do voo, pois as rés não negam os fatos articulados, apenas afirmam que o atraso do voo ocorreu devido manutenção não programada da aeronave e condições climáticas não favoráveis - o que impediu a decolagem – que no seu entender caracteriza força maior.

Deve ser afastada a alegação de irresponsabilidade da corré Tam Linhas Aéreas.

Isso porque as passagens aéreas foram adquiridas da corré Tam Linhas Aéreas que operou em *code-share* com a corré Voepass, de modo que, por isso, não deve ser afastada a sua responsabilidade pelos eventos narrados.

Ademais, é certo que a relação discutida nos autos é de cunho consumerista e todos aqueles envolvidos na prestação do serviço são responsáveis, solidariamente, pelos danos provocados ao consumidor, nos termos dos artigos 7º, §único, do estatuto consumerista.

Como esclarece Flávio Tartuce: “*Deve-se atentar*

que, no fato do serviço ou defeito, há evidente solidariedade entre todos os envolvidos na prestação, não havendo a mesma diferenciação prevista para o fato do produto, na esteira do que consta dos arts. 12 e 13 do CDC. Isso porque é difícil diferenciar quem é o prestador direto e o indireto na cadeia de prestação, dificuldade que não existe no fato do produto, em que a figura do fabricante é bem clara [...] Na verdade, a tarefa de identificação de quem seja o prestador direto não poderia trazer a impossibilidade de tutela jurisdicional da parte vulnerável [...] Tais conclusões, sem dúvida, ampliam muito a responsabilidade dos parceiros de prestação.” (Manual de Direito do Consumidor, Direito Material e Processual, Ed. Método, 2012, p. 153/154).

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara:

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Atraso em voo de mais de 30 horas - Sentença de procedência para condenar a ré ao pagamento de danos materiais, além de danos morais, fixados em R\$ 5.000,00. Legitimidade passiva – Trecho operado por companhia aérea parceira – "Code share" - Compra realizada na plataforma da apelante, que integra a cadeia de consumo – Preliminar rejeitada. Alegação de cancelamento de voo por razões de condições climáticas desfavoráveis – Chegada ao destino com mais de 30 horas de atraso - Condições climáticas que seriam capazes de ilidir a responsabilidade civil

da empresa de transporte aéreo por se tratar de caso fortuito ou força maior. Companhia aérea que, contudo, não comprovou a necessidade de cancelamento do voo, não se desincumbiu de seu ônus probatório - METAR (Meteorological Aerodrome Report) juntado aos autos que não indicou grandes alterações climáticas – Ausência de comparativo que indicasse a normalidade dos fenômenos meteorológicos – Responsabilidade civil reconhecida. Danos materiais – Compra realizada no cartão de crédito da genitora da autora, sua responsável, e que lhe assiste no presente feito – Situação que não inviabiliza a indenização, mormente porque ausentes indícios de fraude. Danos morais - Configuração – "Quantum" indenizatório - Valor do dano moral corretamente fixado em R\$ 5.000,00, ante a aplicação dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso improvido. (Apelação Cível 1046596-77.2022.8.26.0576; Relator Afonso Celso da Silva; j. 07/11/2024)

Logo, a corré Tam Linhas Aéreas deve responder solidariamente na presente demanda pelos danos provocados à autora.

Ultrapassada a questão, o contrato de transporte, como sabido, é obrigação de resultado, de modo que o transportador

deve levar o passageiro ao local de destino, no modo, termo e condições contratados.

As rés, como fornecedoras de serviço, devem se responsabilizar por eventuais danos que possam ser causados a seus passageiros, que no caso é objetiva, devendo responder independentemente de culpa pelos danos causados, em conformidade com o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco”.

Assim, tratando-se de responsabilidade objetiva, a transportadora aérea somente não seria responsabilizada pelo descumprimento do contrato em caso de comprovação das excludentes legais (art. 734 c/c 393, parágrafo único, ambos do Código Civil e art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

E, nesse ponto, convém ressaltar que os *prints* colacionados no corpo da contestação a fim de demonstrar a manutenção da aeronave e de condições climáticas desfavoráveis, por si só, para afastar a sua responsabilidade no caso dos autos.

Isso porque, mesmo a eventual ocorrência de caso fortuito/força maior - que impeça o transporte no modo, termo e condições contratadas - não exclui a responsabilidade da ré de prestar assistência aos seus passageiros. Nesse sentido, o art. 741 do Código Civil estabelece que *“interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte”*.

Em sintonia com o artigo acima, os artigos 26 e 27 da Resolução nº. 400/2016 da ANAC preveem que:

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com

portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do caput deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem

aérea.”

E, no caso dos autos, as rés não comprovaram que prestaram a assistência prevista na legislação, pois apesar de fornecer outro voo, forneceu apenas um “snack” a título de alimentação, não oferecendo hospedagem para pernoite e refeição adequada nos termos da legislação, pois o voo que a autora foi realocada ocorreu mais de 21 horas do previsto, caracterizando-se, com isso, falha na prestação dos seus serviços e justificada a sua condenação ao pagamento de indenização moral, visto que os transtornos suportados fogem do mero dissabor.

Nestes termos, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

Apelação Cível. Transporte aéreo. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Cancelamento de voo. Más condições climáticas. Fortuito externo caracterizado. Circunstância que afastaria, em princípio, a responsabilidade da fornecedora, não houvesse falha na prestação de serviço de outra ordem, na qual centrada a pretensão. Falta de assistência material adequada. Responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado in re ipsa. Indenização devida. Quantum indenizatório arbitrado em R\$10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença

reformada. Verba honorária fixada em 15% do valor atualizado da condenação. Recurso provido.

(Apelação Cível 1077913-08.2018.8.26.0100; Relator (a): HÉLIO NOGUEIRA; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2020; Data de Registro: 30/06/2020)

Inexiste norma legal específica para a fixação do valor da indenização moral, pautando-se a doutrina e jurisprudência pelo princípio da razoabilidade, levando-se em conta a gravidade do dano e o nível socioeconômico das partes.

A respeito dos critérios para a fixação do valor do dano moral, enfatizou o STJ:

“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, considerando que se recomenda que o arbitramento deva operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, às suas atividades comerciais e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente

à situação econômica atual e as peculiaridades de cada caso.” (REsp 171.084/MA, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 18/08/1998, DJ 05/10/1998, p. 102).

Também deve ser observada a dupla função da indenização: compensar a vítima pelos danos suportados e punir o ofensor pelo ato realizado, conforme bem destacou a ilustre Ministra ELIANA CALMON:

“O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano buscando minimizar a dor da vítima e punir o ofensor, para que não volte a reincidir.”
(REsp 604801 / RS, j. em 23/03/2004)

O valor da indenização deve ser fixado para compensar o dano suportado, não abusivo e nem excessivo, além de atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Considerando os parâmetros acima expostos e as circunstâncias apresentadas, é o caso majorar a indenização para R\$ 7.000,00 valor que se mostra adequado às circunstâncias do caso concreto.

Destarte, o recurso de apelação ré Tam Linhas Aéreas deve ser desprovido e o recurso adesivo da autora deve ser provido em parte para majorar o valor da indenização para R\$ 7.000,00,

a título de indenização por danos morais, acrescido de correção monetária, a contar da publicação do v. acórdão (Súmula 362 do STJ) e de juros de mora desde o evento danoso, pois a ofensa a direitos extrapatrimonial não está abarcado na relação contratual, estes últimos de 1% ao mês até a vigência da Lei n. 14.905/2024, passando a incidir com exclusividade, a partir dela, o índice SELIC.

Inaplicável a majoração dos honorários prevista no art. 85, §11, do Código de Processo Civil, pois o recurso foi parcialmente provido.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso da ré e dou parcial provimento ao recurso da autora.

Pedro Kodama
Relator
(Assinatura digital)